

D É C I S I O N

par. 32

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2021-040

P-110-3415

7 avril 2021

PRÉSENT :

Simon Turmel
Régisseur

Mario Kyriacou
Demandeur

et

Hydro-Québec
Défenderesse

Plainte déposée en vertu de l'article 86 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*

1. INTRODUCTION

[1] Le 25 octobre 2019, la Régie de l'énergie (la Régie) reçoit une plainte de monsieur Mario Kyriacou, représenté par M^e Zoë Alexandra Fortin, à l'encontre d'une décision rendue le 16 juillet 2019 par Hydro-Québec agissant dans le cadre de ses activités de distribution d'électricité¹.

[2] Monsieur Kyriacou conteste sa responsabilité à titre de propriétaire entre locations pour les comptes d'électricité totalisant 18 745,13 \$ associés à différents logements de ses immeubles locatifs situés à Châteauguay et à Montréal (les Immeubles)². Il conteste également l'interruption du service d'électricité, le 13 février 2019, à son immeuble locatif de Châteauguay (l'Immeuble) en raison du non-paiement de comptes d'électricité.

[3] Dans sa plainte, monsieur Kyriacou réclamait initialement un montant de 70 000 \$ pour les dommages occasionnés à l'Immeuble en raison d'un gel de tuyaux résultant de l'interruption du service d'électricité par Hydro-Québec. Le 3 décembre 2020, il a informé la Régie que ce volet de sa plainte ne serait pas traité à l'audience « *vu l'absence de compétence* » de cette dernière à cet égard³.

[4] Le 19 novembre 2019, Hydro-Québec transmet à la Régie le dossier d'examen interne de la plainte (Dossier interne) et l'informe qu'elle maintient la position communiquée à monsieur Kyriacou le 29 octobre 2019. Hydro-Québec souligne qu'elle est disposée à entreprendre une démarche de médiation avec ce dernier.

[5] Le 20 novembre 2019, monsieur Kyriacou accepte le processus de médiation et, le 7 octobre 2020, la médiatrice informe la Régie qu'en l'absence de règlement du dossier, il doit suivre son cours.

[6] Le 13 octobre 2020, la Régie avise les parties qu'en l'absence d'une demande formelle pour la tenue d'une audience, une décision sera rendue après examen du dossier. Elle les avise également que tout complément de preuve et d'argumentation doit lui être transmis au plus tard le 3 novembre 2020.

¹ Dossier interne, onglets 1 et 2.

² Les adresses et les montants réclamés sont identifiés à l'annexe 2 du complément de preuve et d'argumentation de monsieur Kyriacou du 29 janvier 2021.

³ Courriel de M^e Zoë Alexandra Fortin du 3 décembre 2020.

[7] Le 3 novembre 2020, Hydro-Québec transmet à la Régie son complément de preuve et d'argumentation.

[8] Le même jour, M^e Fortin avise la Régie qu'elle n'a plus le mandat de représenter monsieur Kyriacou dans le cadre du présent dossier.

[9] Le 10 novembre 2020, la Régie demande à monsieur Kyriacou de déposer, au plus tard le 23 novembre 2020, son complément de preuve et d'argumentation et l'avise, notamment, qu'en l'absence d'une demande formelle des parties pour la tenue d'une audience, le dossier sera remis à un régisseur afin qu'il rende une décision sur étude du dossier tel que constitué.

[10] Le 23 novembre 2020, M^e Fortin dépose à la Régie un avis de comparution au dossier et lui confirme que son client désire procéder par voie d'audience.

[11] Le 15 janvier 2021, Hydro-Québec demande à monsieur Kyriacou des précisions sur la nature de sa plainte et sur les motifs de contestation des factures, afin d'assigner les témoins pertinents. Ces informations sont transmises à la Régie le 22 janvier 2021.

[12] Le 29 janvier 2021, monsieur Kyriacou transmet à la Régie son complément de preuve et d'argumentation.

[13] Le 4 février 2020, Hydro-Québec dépose des documents additionnels en vue de l'audience.

[14] Le 5 février 2021, la Régie tient une audience en présence des parties par l'entremise de l'application GoToMeeting. Au cours de l'audience, Hydro-Québec prend l'engagement de fournir à la Régie les communications, le cas échéant, entre monsieur Kyriacou et le service à la clientèle d'Hydro-Québec portant sur l'interruption du service d'électricité. La Régie reçoit la réponse à cet engagement le 13 février 2021.

[15] Le 19 février 2021, monsieur Kyriacou avise la Régie qu'il n'a pas de commentaire à formuler à l'égard de l'engagement déposé par Hydro-Québec. La Régie entame son délibéré à cette dernière date.

[16] Le 24 février 2021, Hydro-Québec informe la Régie que la Cour du Québec a rendu, le 17 février 2021, une décision condamnant monsieur Kyriacou à lui payer 9 661,17 \$ couvrant la consommation d'électricité entre le 7 mai 2015 et le 26 février 2018, soit une portion des sommes faisant l'objet du présent dossier.

[17] En raison de la nature des litiges et des questions traitées de part et d'autre, la Régie constate que cette décision de la Cour du Québec n'a pas d'incidence sur le présent dossier et la décision qu'elle doit rendre.

2. ANALYSE

2.1 POSITION DES PARTIES

Monsieur Kyriacou

[18] Monsieur Kyriacou soumet que lorsqu'un compte d'électricité est impayé, il est de la responsabilité d'Hydro-Québec de transmettre les avis de retard de paiement et d'interruption de service. Il est également de sa responsabilité d'informer le propriétaire d'un immeuble locatif du départ d'un locataire, notamment de sa responsabilité entre locations.

[19] Monsieur Kyriacou « *nie avoir reçu quelque documentation [l'avisant] de certains départs et de sa responsabilité quant aux comptes concernés* » pour différents logements dans ses Immeubles. Il en est de même en ce qui a trait aux avis de retard de paiement et les avis d'interruption de service d'électricité. Il mentionne notamment que :

« Les conditions de service du Distributeur établies [sic] la procédure qui entoure les avis d'interruption de service, les avis de retard pour tout compte en souffrance et la responsabilité du propriétaire pour les lieux de consommation entre locataires. Or, le Demandeur soumet n'avoir jamais reçu de tels avis, ni avoir eu connaissance de sa responsabilité en tant que propriétaire entre locataires pour les lieux de consommation lui appartenant, et ce, malgré ces [sic]

multiples tentatives de communication avec le Distributeur afin de comprendre la situation »⁴.

[20] En somme, monsieur Kyriacou nie la réception de toute communication d'Hydro-Québec l'avisant de sa responsabilité à titre de propriétaire entre locations, de comptes impayés et d'avis d'interruption de service d'électricité en lien avec cette responsabilité.

[21] Monsieur Kyriacou soumet que le contrat entre Hydro-Québec et un client en est un d'adhésion, auquel s'applique l'article 1435 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) relatif à la clause externe et à sa connaissance par l'adhérent. Ainsi, puisqu'il n'a pas eu connaissance des modifications aux *Conditions de service* applicables à la responsabilité de l'abonnement à titre de propriétaire entre locations, monsieur Kyriacou conclut qu'il ne peut être tenu responsable des comptes impayés. Au soutien de son argumentation, il invoque différentes décisions⁵ dont celle rendue par la Cour supérieure du Québec dans l'affaire *SSQ Société d'Assurances Générales Inc. c. Hydro-Québec* qui mentionne ce qui suit :

« [54] Conformément à cette disposition, une clause de non-responsabilité ne peut être opposée au créancier de l'obligation que dans la mesure où il en a eu connaissance. Il appartient à la partie qui plaide l'exonération de démontrer que l'autre partie en avait connaissance. Cette connaissance ne peut être supposée ou présumée et doit être établie au moyen d'une preuve valable et probante.

[55] Par conséquent, Hydro-Québec avait le fardeau d'établir que l'Assurée en avait connaissance au moment de la formation du contrat les liant. Hydro-Québec n'a pas fait cette démonstration. De plus, les conditions de service n'étant pas de nature réglementaire, l'Assurée n'est pas présumée en avoir eu connaissance.

[56] En effet, si toute personne est tenue de prendre connaissance des lois publiques et des règlements publiés à la Gazette officielle du Québec, aucune règle comparable ne s'applique aux décisions administratives de la Régie de l'énergie ni aux termes du contrat entre Hydro-Québec et ses clients. Cette connaissance ne saurait s'inférer de la seule publication des Conditions de

⁴ Complément de preuve et d'argumentation du 29 janvier 2021, p. 2.

⁵ *Hydro-Québec c. Surma* [2001 CanLII 16861](#) (QC CA), *SSQ Société d'Assurances Générales Inc. c. Hydro-Québec* [2015 QCCS 5207](#) et *Banque CIBC c. Dubois* [2019 QCCS 3730](#) (CanLII).

service d'électricité sur les sites web d'Hydro-Québec et de la Régie de l'énergie »⁶.

[22] Il indique également que la « *simple preuve* » d'un avis ne suffit pas pour satisfaire le fardeau de preuve de la connaissance d'une clause externe⁷.

[23] Monsieur Kyriacou souligne que lorsqu'il a réalisé que des comptes d'électricité étaient en souffrance, il a tenté, à plusieurs reprises et sans succès, de contacter Hydro-Québec afin de comprendre la situation.

[24] Monsieur Kyriacou mentionne avoir payé deux comptes relatifs à l'Immeuble, à titre de propriétaire entre locations, afin d'éviter des problèmes. Il précise avoir informé Hydro-Québec qu'il serait absent en février 2019 et de retour le mois suivant.

[25] Monsieur Kyriacou comprend qu'il peut être responsable des comptes entre locations, mais pas des dettes de ses anciens locataires. Les montants réclamés lui apparaissent trop élevés et il refuse de payer considérant qu'il n'a pas les explications d'Hydro-Québec.

[26] Enfin, monsieur Kyriacou soumet que les avis transmis par Hydro-Québec lors de l'ouverture du dossier à la Régie « [...] *sont vagues et ne permettent pas au client de comprendre ce qui est reproché, pour quel compte et quelles sont les conséquences liées au défaut, ne permettant pas [...] de pouvoir remédier le défaut allégué en temps opportun* »⁸.

Hydro-Québec

[27] Hydro-Québec soumet que le 30 mai 2018, elle a transmis à monsieur Kyriacou une lettre intitulée : « *Owners and managers of rental units – Changes to the Conditions of Service and new features* » l'informant des modifications apportées aux *Conditions de service* depuis le 1^{er} avril 2018 en ce qui a trait aux propriétaires d'unités de logement. Elle soumet également lui avoir transmis, pour les loyers impayés de ses Immeubles, les

⁶ *SSQ Société d'Assurances Générales Inc. c. Hydro-Québec* [2015 QCCS 5207](#), p. 12, par. 54 à 57. (*Hydro-Québec c. SSQ, Société D'assurances Générales Inc.*, [2017 QCCA 591](#) (appel rejeté).

⁷ *Banque CIBC c. Dubois*, [2019 QCCS 3730](#) (CanLII).

⁸ Complément de preuve et d'argumentation du 29 janvier 2021.

avis de retard de paiement et d'interruption de service d'électricité prévus aux *Conditions de service*.

[28] En ce qui a trait à l'interruption de service de l'Immeuble, Hydro-Québec mentionne que monsieur Kyriacou était en défaut de paiement pour de nombreuses factures émises à titre de responsable entre locations pour des comptes totalisant 14 898,01 \$. Hydro-Québec allègue avoir également transmis les avis de retard de paiement et d'interruption requis par les *Conditions de service*. Elle précise que l'interruption peut avoir lieu à toute adresse pour laquelle le client est responsable et qu'elle peut avoir lieu en période hivernale, si la résidence visée n'est pas la résidence principale du client, ce qui est le cas de l'Immeuble.

[29] Hydro-Québec plaide également que le contrat avec un client est un contrat réglementé à caractère obligatoire pour lequel l'article 1435 C.c.Q. ne trouve pas application.

2.2 OPINION DE LA RÉGIE

[30] En vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*⁹ (la Loi), la Régie a compétence exclusive pour examiner toute plainte d'un consommateur relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de distribution de l'électricité¹⁰. Afin de trancher la plainte de monsieur Kyriacou, la Régie doit déterminer si Hydro-Québec a correctement appliqué les *Conditions de service*¹¹ en le tenant responsable des abonnements à titre de propriétaire entre locations pour les loyers impayés dans les Immeubles et en interrompant, le 13 février 2019, le service d'électricité de l'Immeuble.

2.2.1 RESPONSABILITÉ À TITRE DE PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS

[31] En ce qui a trait à cette question, en fonction des arguments présentés de part et d'autre, la Régie procède ci-après à l'examen de la nature du contrat entre les parties, de

⁹ [RLRQ, c. R-6.01](#).

¹⁰ Articles 31 (1) (4), 98 et 101 de la Loi.

¹¹ [Conditions de service](#) en vigueur le 1^{er} avril 2018.

la responsabilité du propriétaire entre locations et des moyens de communications entre Hydro-Québec et ses clients.

Nature du contrat

[32] En 2004, la Cour suprême du Canada, dans *Glykis c. Hydro-Québec*, a conclu que le contrat de service d'électricité n'était pas un contrat d'adhésion, puisque ni Hydro-Québec ni le client ne pouvait en modifier le contenu :

« Le Règlement établit les conditions de fourniture de service. Le contenu obligationnel du contrat liant Hydro-Québec au client n'est pas laissé à la négociation entre les parties. [...]

[...]

L'argument voulant que le caractère obligatoire du contrat de service soit source de droit ou motif d'interprétation favorable aux intimés ne peut non plus être retenu. Ni Hydro-Québec ni le client ne peuvent modifier la teneur du contrat dont les termes sont dictés par le Règlement. Un juge ne peut donc le contourner ou réduire les obligations en découlant au motif qu'il s'agit d'un contrat d'adhésion au sens de l'art. 1437 C.c.Q. »¹².

[33] Les *Conditions de service* et les *Tarifs d'électricité* ne sont pas imposés par Hydro-Québec ni rédigés par Hydro-Québec pour son compte ou suivant ses instructions. Ils sont fixés par la Régie, au terme d'une audience publique, en application des articles 31 (1) (1) et 48 de la Loi.

[34] Monsieur Kyriacou s'appuie notamment sur la décision *SSQ, Société d'assurances générales inc. c. Hydro-Québec*, de la Cour supérieure du Québec, pour justifier sa position selon laquelle les modifications aux *Conditions de service* doivent avoir été personnellement communiquées pour être opposables au client. Or, dans la décision D-2016-134¹³, la Régie note que dans une décision antérieure, *Maltais c. Hydro-Québec*¹⁴, la Cour supérieure est arrivée à une conclusion différente. Dans sa décision D-2018-189, la Régie cite également un extrait d'une décision de la Cour supérieure du

¹² *Glykis c. Hydro-Québec* [2004] 3 R.C.S. 285, par. 18 et 21. Voir également *Hydro-Québec c. Landry*, 2010 QCCS 3762 (CanLII), par. 20.

¹³ Décision D-2016-134.

¹⁴ 2012 QCCS 3291.

Québec, soit *Charland c. Hydro-Québec*, qui contextualise la décision dans l'affaire SSQ, *société d'assurances générales c. Hydro-Québec*. La Régie juge à propos de reprendre l'extrait suivant :

« [266] De l'avis du tribunal, l'opposition d'une clause d'exonération n'est pas de même nature que de vouloir prétendre que les « Conditions » et « Tarifs » fixés par une décision de la Régie ne sont pas opposables à la demanderesse.

[...]

[268] La demanderesse plaide que le contrat de fourniture d'électricité entre un membre et la défenderesse peut être qualifié juridiquement de « contrat d'adhésion et de consommation », de sorte que pour pouvoir opposer la clause externe, la défenderesse doit avoir expressément porté ladite clause à la connaissance de la demanderesse.

[269] Bien que le tribunal considère que les décisions de la Régie ne font qu'approuver ou non les « Tarifs » et « Conditions », elles ne constituent pas une clause externe, comme le reconnaissent la doctrine et la jurisprudence.

[270] Les décisions de la Régie ne sont pas à proprement parler des clauses externes. Elles font partie des « Tarifs » et « Conditions » qui ne peuvent être considérés comme des clauses externes.

[...]

[274] La décision de la Régie qui approuve ou non ce que lui propose la défenderesse ne constitue pas une stipulation contractuelle qui figure dans un document extérieur au contrat. C'est la détermination finale des conditions qui se retrouvent dans la décision de la Régie. Le tribunal considère que ces décisions ne constituent pas des clauses externes.

[...]

[277] La clause externe réfère davantage à une clause contractuelle, qui en soi contient toute l'information dont on a besoin pour en comprendre le sens. Ici, l'information se retrouve en partie sur la facture, sans besoin de référer au

contrat, il est même possible de faire le calcul du taux annuel des « frais d'administration » à partir de cette information »¹⁵. [nous soulignons]

[35] Il est à noter que les modifications aux *Conditions de service* concernant la responsabilité d'un propriétaire entre locations ont été adoptées dans les décisions D-2017-118¹⁶ et D-2018-015¹⁷ de la Régie, dans le cadre du dossier R-3964-2016.

[36] En conclusion, la Régie rejette l'argument de monsieur Kyriacou quant à la nature du contrat qu'il a conclu avec Hydro-Québec et à l'application de l'article 1435 C.c.Q. en matière de contrat d'adhésion.

Responsabilité du propriétaire entre locations

[37] Les *Conditions de service* ont été modifiées le 1^{er} avril 2018. La responsabilité d'un propriétaire entre locations est prévue à l'article 5.2.1 qui stipule ce qui suit :

« 5.2.1 Maintien ou refus du service d'électricité à la demande du propriétaire d'un immeuble

[...]

Vous êtes lié par les renseignements que vous transmettez à Hydro-Québec et vous êtes responsable de leur mise à jour. [...]

[...]

Le présent article s'applique également aux lieux de consommation et immeubles pour lesquels Hydro-Québec détient, le 1^{er} avril 2018, des renseignements que vous avez fournis à titre de propriétaire.

[...]

<i>Maintien par</i>	<i><u>Si un locataire met fin à son abonnement, le service</u></i>
---------------------	--

¹⁵ Charland c. Hydro-Québec, [2018 QCCS 2266](#).

¹⁶ Décision [D-2017-118](#), p. 30 et suivantes.

¹⁷ Décision [D-2018-015](#), p. 30 et suivantes.

défaut du service d'électricité	<u>d'électricité du lieu de consommation est maintenu et vous devenez automatiquement le client</u>, sans devoir payer les « frais d'abonnement » applicables indiqués dans le tableau I-A du chapitre 20. <u>Hydro-Québec vous confirme par écrit les principales caractéristiques de cet abonnement, conformément à l'article 2.1, et le fait que vous devenez le client.</u> [...].
Refus du maintien du service d'électricité	<u>Vous pouvez toutefois refuser à l'avance que le service d'électricité soit maintenu à un lieu de consommation lorsqu'un locataire met fin à son abonnement.</u> Si vous faites ce choix, Hydro-Québec peut mettre fin au service d'électricité sans préavis.
Modification de votre choix	Vous <u>pouvez modifier votre choix quant au maintien ou au refus du maintien du service d'électricité dans votre Espace client ou par téléphone.</u> En tout temps, vous pouvez refuser à l'avance le maintien du service d'électricité pour l'ensemble des lieux de consommation d'un immeuble en particulier ou pour l'ensemble de vos immeubles. Si vous avez refusé à l'avance que le service d'électricité soit maintenu, vous pouvez revenir sur cette décision et demander le maintien du service. Dans ce cas, vous devenez automatiquement le client dès que le locataire met fin à son abonnement. Si vous faites ce changement avant la fin de l'abonnement d'un locataire, aucuns frais ne s'appliquent. Si vous demandez le maintien du service d'électricité et devenez le client après la fin de l'abonnement d'un locataire, des « frais d'abonnement » de 25 \$ vous sont facturés à moins que vous ne fassiez une demande d'abonnement au moyen d'un libre-service d'Hydro-Québec.
Exceptions à la règle générale du maintien du service d'électricité	Lorsqu'un locataire met fin à son abonnement, le service d'électricité n'est pas maintenu et vous ne devenez pas automatiquement le client dans les cas suivants : a) le lieu de consommation se situe dans un immeuble pour lequel <u>vous avez refusé à l'avance</u> le maintien du service d'électricité;

	<i>b) <u>vous avez refusé à l'avance le maintien du service d'électricité pour l'ensemble de vos immeubles. Dans ces deux situations, Hydro-Québec peut mettre fin au service d'électricité sans préavis</u></i> ¹⁸ . [nous soulignons]
--	--

[38] Ainsi, depuis le 1^{er} avril 2018, le propriétaire d'un immeuble peut choisir à l'avance s'il souhaite ou non être responsable de la facture d'électricité lorsqu'un logement devient vacant. À défaut de spécifier un choix, le propriétaire devient responsable de la facture d'électricité à titre de responsable entre locations.

[39] Hydro-Québec mentionne avoir avisé monsieur Kyriacou de ces modifications aux *Conditions de service* dans une lettre datée du 30 mai 2018 intitulée « *Attractive New Features* », laquelle mentionne ce qui suit :

*“Hydro-Québec now allows you to choose in advance whether or not you want to be responsible for the electricity bill when a unit becomes vacant. If you refuse responsibility, the service is interrupted as soon as the tenant moves out and their contract ends. [...] Please note that if you do not specify a choice, you will become responsible for the electricity bill”*¹⁹. [nous soulignons]

[40] Hydro-Québec mentionne également avoir transmis à monsieur Kyriacou, le 17 septembre 2018, à la suite du déménagement du locataire de l'Immeuble, une autre lettre intitulée « *Confirmation – Landlord responsible for electricity between tenants* », l'informant de sa responsabilité de l'abonnement depuis le 6 septembre 2018 et de la possibilité d'apporter des modifications sur l'Espace client ou par téléphone :

“The attached document contains information regarding the electricity service contract for the above address. Please read it and make any necessary changes, as this information will be used for your bill and help us keep your file up to date.

Changing your information is simple – all you have to do is go to your Customer Space at www.hydroquebec.com/en or call us at 514 385-7252. Your corrections will be included on your next bill. You can change your personal information at any time in the Edit Profile section in your Customer Space.

¹⁸ [Conditions de service](#) en vigueur le 1^{er} avril 2018, p. 22 et 23. Avant cette date, les règles applicables aux propriétaires d'immeubles locatifs étaient prévues aux articles 6.7 et 6.8 des *Conditions de service*¹⁸.

¹⁹ Dossier interne, onglet 5.

If you would like to terminate your responsibility regarding billing for this address, you can easily do so in the "Manage rental units" section of your Customer Space at hydro.quebec/manage-rental-units. You will receive a confirmation very quickly. With this Web tool, you can keep track of all your rental units.

[...]

We invite you to consult the main conditions of service at hydro.quebec/conditions-electricity.

Yours truly,

*Customer services*²⁰. [nous soulignons]

[41] Selon la Régie, le contenu de ces lettres est clair et sans équivoque quant à la responsabilité de monsieur Kyriacou à titre de propriétaire entre locations pour les comptes d'électricité associés aux différents logements de ses Immeubles.

Moyens de communication

[42] Comme indiqué précédemment, monsieur Kyriacou « *nie avoir reçu quelconque documentation [l'avisant] de certains départs et de sa responsabilité quant aux comptes concernés* ». Il en est de même en ce qui a trait aux avis de retard de paiement et aux avis d'interruption du service d'électricité²¹.

[43] L'article 11.2 des *Conditions de service* encadre les moyens de communication entre Hydro-Québec et ses clients :

« Dans les présentes conditions de service, certains articles spécifient les moyens que vous pouvez utiliser pour communiquer avec Hydro-Québec. Ces modes de communication sont regroupés en deux catégories :

<i>Par écrit</i>	<i>Toute communication écrite transmise comme suit :</i>
------------------	--

²⁰ Dossier interne, onglet 10, p. 10.4 et 10.6.

²¹ Complément de preuve et d'argumentation du 29 janvier 2021, p. 2.

	a) au moyen du site Web d'Hydro-Québec, notamment à partir de votre Espace client; b) par courriel; c) par la poste; d) par télécopieur.
Par téléphone	Toute conversation de vive voix, y compris la réponse vocale interactive.

Lorsqu'Hydro-Québec vous transmet un avis, elle utilise un moyen de communication qui lui permet de faire la preuve de sa transmission, y compris par voie électronique si vous avez fourni votre adresse courriel et que vous avez donné votre consentement à Hydro-Québec pour qu'elle utilise cette adresse pour communiquer avec vous.

[...] »²². [nous soulignons]

[44] Dans la décision D-2012-070, la Régie confirmait ce fardeau de preuve d'Hydro-Québec :

« [27] De plus, la preuve démontre qu'à la suite de l'envoi de cet avis écrit, le demandeur n'a pas fait connaître ses intentions au Distributeur quant au maintien du service d'électricité. Bien que le demandeur prétende n'avoir jamais reçu cet avis, la Régie tient à préciser que le Distributeur n'a pas à prouver que le client a reçu l'avis en question »²³. [nous soulignons]

[45] Récemment, la Cour du Québec, référant à cette décision de la Régie, écrivait ce qui suit :

« [30] Mme Di Dio prétend n'avoir jamais reçu les états de compte, l'avis de retard et l'avis d'interruption de service. Le Tribunal ne peut accorder foi à ses propos lorsqu'elle dit n'avoir rien reçu, car il serait pour le moins étonnant que les cinq lettres envoyées par Hydro-Québec à la bonne adresse aient réussi à se perdre dans le courrier.

²² [Conditions de service](#) en vigueur le 1^{er} avril 2018, p. 55.

²³ Décision [D-2012-070](#), par. 27. Voir également les décisions [D-2016-142](#), par. 38 et 39, et [D-2015-124](#), par. 35.

[31] De toute manière, Hydro-Québec n'avait pas à prouver que Mme Di Dio avait reçu l'avis d'interruption et les autres avis le précédant, mais simplement qu'ils avaient été transmis, ce que le Tribunal conclut sur la base de la preuve présentée par Hydro-Québec et suivant le courant de jurisprudence développé par la Régie de l'énergie »²⁴. [note de bas de page omise] [nous soulignons]

[46] Hydro-Québec a déposé au dossier, pour chaque adresse visée par la présente plainte, l'avis de responsabilité du propriétaire entre locations, les états de compte, l'historique de recouvrement, les avis de retard de paiement et les avis d'interruption de service ainsi qu'un tableau récapitulatif²⁵.

[47] Selon la preuve, Hydro-Québec a transmis ces différents avis automatisés, par la poste régulière, à l'adresse d'affaires de monsieur Kyriacou qui apparaît au registre des entreprises du Québec et, depuis le 19 mars 2012, dans son dossier client²⁶. À l'audience, monsieur Kyriacou a confirmé qu'il s'agissait toujours de son adresse d'affaires²⁷. Hydro-Québec a ainsi satisfait au fardeau de preuve prévu par les *Conditions de service*.

[48] Au surplus, la Régie constate que les 8 novembre 2018 et 15 janvier 2019, monsieur Kyriacou a acquitté deux factures d'électricité, couvrant les périodes de consommation du 6 septembre au 27 décembre 2018, à titre de propriétaire entre locations de l'Immeuble²⁸. Comme l'indique Hydro-Québec, l'acquittement de ces factures « démontre que la contestation [de monsieur Kyriacou] n'est pas valable »²⁹.

[49] Par ailleurs, bien qu'il nie avoir reçu quelque communication de la part d'Hydro-Québec, monsieur Kyriacou affirme que lorsqu'il « a réalisé qu'il y avait des comptes en souffrance, il a tenté de contacter [Hydro-Québec] à plusieurs reprises afin de comprendre la situation, sans succès, le menant à ouvrir le présent dossier de la Régie ».

[50] Monsieur Kyriacou mentionne, au surplus, que les avis transmis par Hydro-Québec, dont il a pris connaissance lors de l'ouverture du présent dossier, « [...] sont vagues et ne permettent pas au client de comprendre ce qui est reproché, pour quel

²⁴ Hydro-Québec c. Di Dio, [2019 QCCQ 10402](#), par 30 et 31.

²⁵ Dossier interne, onglets 10 à 19 et pièce P-22.

²⁶ Dossier interne, onglet 8 et pièce P-25.

²⁷ Pièce P-25.

²⁸ Dossier interne, onglet 10, p. 10.6 à 10.12.

²⁹ Complément de preuve et d'argumentation d'Hydro-Québec.

compte et quelles sont les conséquences liées au défaut, ne permettant pas [...] de pouvoir remédier le défaut allégué en temps opportun ».

[51] La Régie note différentes communications entre Hydro-Québec et monsieur Kyriacou dans les jours suivant l'interruption du service d'électricité à l'Immeuble. Hydro-Québec rapporte les échanges suivants du 27 février 2019 :

« Appel reçu de M. Kyriacou [...]. Client ne comprend pas pourquoi qu'il est interrompu [...]. Je lui mentionne dette de 13K pour tous les comptes et doit payer pour RS. Client très arrogant, crie au téléphone et impoli. Je lui demande de se calmer. Client anglophone, j'ai beaucoup de difficulté à échanger avec lui. Je mentionne que nous allons le rappeler. Client m'envoie promener et me raccroche la ligne au nez ».

« [J]'ai rejoint M. Kyriacou pour lui expliquer la raison de l'interruption au [...]. Je lui mentionne dette de 13K pour tous les comptes et doit payer pour RS. Client très arrogant, crie au téléphone et impoli. Il me manque de respect »³⁰.

[52] Selon la Régie, monsieur Kyriacou a reçu toute l'information nécessaire pour comprendre la situation. Les communications sont claires et ne soulèvent aucun doute ou problème d'interprétation :

- en mai 2018, Hydro-Québec a transmis un avis à monsieur Kyriacou l'informant des modifications apportées aux *Conditions de service* depuis le 1^{er} avril 2018 à l'égard des propriétaires d'immeubles locatifs;
- le 5 septembre 2018, Hydro-Québec a transmis une lettre à monsieur Kyriacou l'informant de sa responsabilité à titre de propriétaire entre locataires de l'Immeuble à la suite du déménagement du titulaire du compte d'électricité le 5 septembre 2018;
- Hydro-Québec a transmis différents avis à monsieur Kyriacou l'informant des retards de paiement, des montants dus à titre de propriétaire entre locations ainsi que des immeubles visés par une interruption de service dans l'éventualité où les comptes demeureraient impayés;

³⁰ Dossier interne, onglet 4, p. 4.2 et 4.3.

- le 27 février 2019, le service à la clientèle d'Hydro-Québec a informé monsieur Kyriacou des motifs justifiant l'interruption de service à l'Immeuble.

[53] Selon la Régie, monsieur Kyriacou a manqué de vigilance eu égard à la correspondance qui lui a été transmise et menant à l'interruption du service d'électricité à l'Immeuble.

[54] Enfin, Hydro-Québec a confirmé que les montants réclamés à monsieur Kyriacou portaient sur sa responsabilité à titre de propriétaire entre locations et non sur des comptes impayés par ses anciens locataires. Le tableau récapitulatif préparé par Hydro-Québec permet notamment d'identifier, par compte et par adresse, la période au cours de laquelle monsieur Kyriacou était responsable à titre de propriétaire entre locations et le montant total dû³¹.

[55] Considérant ce qui précède, la Régie conclut qu'Hydro-Québec a correctement appliqué les *Conditions de service* en tenant monsieur Kyriacou responsable des abonnements à titre de propriétaire entre locations pour les loyers impayés dans ses Immeubles.

Interruption du service d'électricité

[56] En ce qui a trait à l'interruption du service d'électricité à l'Immeuble, la Régie juge, pour les motifs qui suivent, qu'elle s'est faite conformément aux dispositions des *Conditions de service*.

[57] Au moment de l'interruption du service d'électricité de l'Immeuble, monsieur Kyriacou était en défaut de paiement de plusieurs factures à titre de propriétaire entre locations de ses Immeubles totalisant 14 898,01 \$³².

[58] L'article 7.1.2 des *Conditions de service* prévoit qu'Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité lorsque le client est en défaut de paiement. Elle doit cependant lui transmettre³³ :

- un avis de retard au moins 16 jours avant l'envoi de l'avis d'interruption; et,

³¹ Pièce P-22, tableau récapitulatif.

³² Complément de preuve et d'argumentation d'Hydro-Québec, du 4 novembre 2020, p. 7 (tableau ventilant le montant payé par compte et adresse).

³³ [Conditions de service](#), p. 29, art. 7.2, 7.2.1 et 7.2.2..

- un avis d'interruption au moins neuf jours avant d'interrompre le service, lequel est valide pour une période de 45 jours à compter de la date de sa transmission.

[59] En l'espèce, les avis suivants ont été transmis à monsieur Kyriacou à titre de propriétaire entre locations répartis sur plusieurs adresses de ses Immeubles³⁴ :

- 18 octobre 2018 – Avis de compte en souffrance au montant de 2 334,33 \$;
- 25 octobre 2018 – Avis de retard de paiement au montant de 5 107,94 \$;
- 7 novembre 2018 – Avis d'interruption de service pour le non-paiement de plus d'un compte totalisant 13 923,50 \$;
- 8 novembre 2018 – Avis de retard de paiement au montant de 239,87 \$;
- 22 novembre 2018 – Avis de retard de paiement au montant de 5 424,29 \$;
- 3 janvier 2019 – Avis de retard de paiement au montant de 5 526,25 \$;
- 3 janvier 2019 – Avis de retard de paiement au montant de 5 188,47 \$;
- 24 janvier 2019 – Avis d'interruption de service d'électricité pour le non-paiement de plus d'un compte d'électricité totalisant 14 898,01 \$.

[60] Les avis de retard du 3 janvier 2019 ont été transmis plus de 16 jours avant la transmission de l'avis d'interruption de service du 24 janvier 2019. Quant à l'avis d'interruption de service, il a été transmis plus de 9 jours avant que l'interruption ait lieu à l'Immeuble, soit le 13 février 2019. Enfin, le service d'électricité a été interrompu à l'intérieur d'une période de 45 jours de la date de transmission de l'avis d'interruption.

[61] Les avis d'interruption de service d'électricité des 7 novembre 2018 et 24 janvier 2019 précisent les différentes adresses, dont l'Immeuble, pouvant être interrompues en cas de défaut de payer à l'intérieur d'un délai de neuf jours de la date des avis.

[62] Comme le prévoit l'article 7.2.2 des *Conditions de service*, Hydro-Québec était en droit d'interrompre le service d'électricité à l'Immeuble même s'il n'y avait pas de solde impayé pour cette adresse lors de l'interruption.

³⁴ Dossier interne, onglet 6, p. 6.1 à 6.10, onglet 12, p. 12.9 et 12.10, onglet 14, p. 14.9 et 14.12, et onglet 15, p. 15.11 à 15.14.

[63] Enfin, en ce qui a trait à la période de l'année où Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité, l'article 7.1.3 des *Conditions de service* mentionne ce qui suit :

« 7.1.3 Maintien ou rétablissement du service d'électricité en période d'hiver

Entre le 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement, pour une résidence principale que vous occupez et dont le système de chauffage requiert l'électricité, si un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 s'applique à votre situation, Hydro-Québec, selon le cas :

a) n'interrompt pas le service d'électricité ni ne refuse de vous le fournir;

b) rétablit le service d'électricité à votre demande. Les frais prévus à l'article 7.3 sont facturés, s'il y a lieu ».

[64] Au moment des faits, l'Immeuble n'était pas la résidence principale de monsieur Kyriacou. Il était propriétaire entre locations et l'Immeuble était inoccupé.

[65] La Régie conclut qu'Hydro-Québec a correctement appliqué les *Conditions de service* lors de l'interruption du service d'électricité de l'Immeuble, le 13 février 2019.

[66] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

REJETTE la plainte.

Simon Turmel
Régisseur

Hydro-Québec représentée par M^e Joelle Cardinal.

M. Mario Kyriacou, représenté par M^e Zoë Alexandra Fortin (Legal Logik Inc.).